

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 11-110650

(43)Date of publication of application : 23.04.1999

(51)Int.Cl. G07G 1/12
G06F 17/60

(21)Application number : 10-220225 (71)Applicant : SEIBU DEPARTMENT STORES LTD

(22)Date of filing : 04.08.1998 (72)Inventor : HIROHATA JUICHIRO

(30)Priority

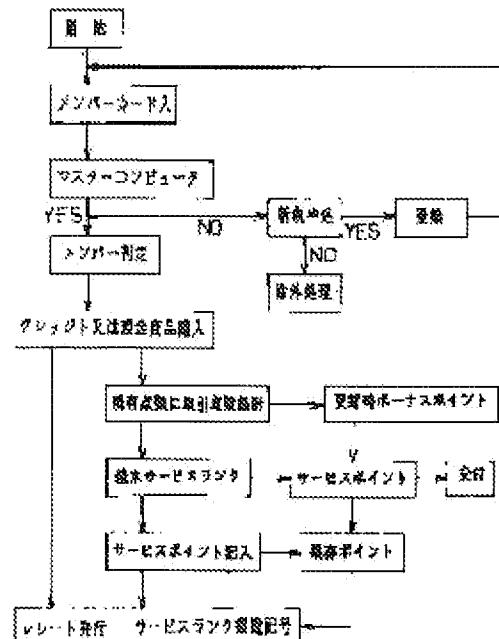
Priority number : 09209364 Priority date : 04.08.1997 Priority country : JP

(54) CUSTOMER MANAGEMENT SYSTEM, MAGNETIC RECORDING MEDIUM AND RECEIPT USED FOR IT

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To increase customer's profit such as the improvement of service ranks and the next term continuity of a service rank of in the preceding term by determining the service range, etc., by registration and other applications of a customer and performing personal and prescribed information service, price service, other privilege giving, etc., only for the registered customers.

SOLUTION: When a customer is registered, a prescribed item is stored in a master computer every time a registration application is made. At the same time, this system determinee service ranks which are selected among prescribed service ranks that correspond to the total of service points which corresponds to service transaction and/or the total amount of commercial transactions in a prescribed period and are offered to a customer. Whenever the customer who registers performs service transaction and/or commercial transaction, the transaction amount is added and stored and if the transaction accumulated amount within the prescribed period corresponds to service rank



improvement when the prescribed period passes, service that corresponds to the service rank is applied.

(19)日本国特許庁 (JP)

(2) 公開特許公報 (A)

(1)特許出願公開番号

特開平11-110650

(3)公開日 平成11年(1999)4月23日

(51)Int.Cl.
G 07 G 1/12
G 06 F 17/60

識別記号
3 6 1
G 07 G 1/12
G 06 F 15/21

P I
3 6 1 E
3 4 0 Z

審査請求 有 請求項の数12 O L (全 17 頁)

(21)出願番号 特願平10-220225
(22)出願日 平成10年(1998)8月4日
(31)優先権主張番号 特願平9-209364
(32)優先日 平9(1997)8月4日
(33)優先権主張国 日本 (JP)

(71)出願人 000002392
株式会社西武百貨店
東京都豊島区南池袋1丁目28番1号
(72)発明者 広畠 寿一郎
東京都豊島区南池袋一丁目28番1号 株式
会社西武百貨店内
(74)代理人 弁理士 鈴木 正次 (外1名)

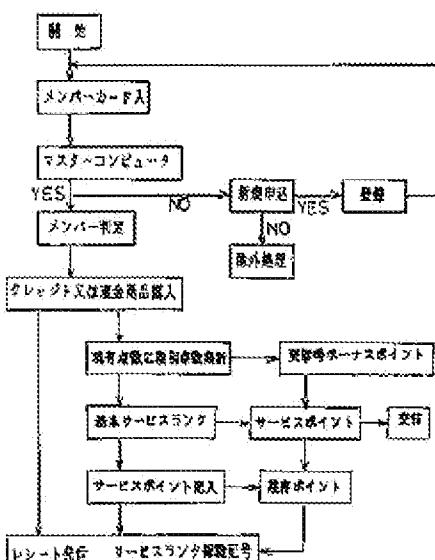
(54)【発明の名称】 顧客管理システム並びにこれに用いる磁気記録媒体とレシート

(57)【要約】

【課題】 この発明は登録された顧客の最新情報を確保して、顧客の商品取引の実情に対応するサービスを提供し、特定情報を提供した顧客に対しては特定のサービスを行うことを目的としたものである。

【解決手段】 磁気記録媒体発行機とPOSのターミナルとを中央の情報処理装置とネットワーク総合し、磁気記録媒体発行機で顧客に磁気記録媒体を発行する際に、識別番号と提供するサービスのランクを中央の情報処理装置に記述させ、顧客が前記磁気記録媒体を用いて商品取引を行った際に、前記POSターミナルから取引情報を中央の情報処理装置へ送出し、中央の情報処理装置にて取引額の加算と差額、蓄積された取引額と磁気記録媒体発行時に定めたサービスのランクとに応じて顧客に提供すべきサービスポイントの計算処理を行うことを特徴とした顧客管理システム。

特多端末による操作処理手順



(2)

特開平11-110650

2

【特許請求の範囲】

【請求項1】 (a) 登録されている顧客に対し、サービス取引の額及び／又は商品取引の額に対応させて当該登録されている顧客にサービスを提供する顧客管理システムにおいて、

(b) 顧客を登録する際に当該登録した顧客に提供するサービスのランクを、所定期間におけるサービス取引及び／又は商品取引の総額に対応させて、又は所定期間におけるサービス取引及び／又は商品取引の総額をサービスポイントに換算し当該換算されたサービスポイントの総計に対応させて予め定めているサービスランクの中から選択して定め、

(c) 登録した顧客がサービス取引及び／又は商品取引を行う度ごとに取引額を加算し、又は前記取引額をサービスポイントに換算して当該換算されたサービスポイントを加算し、

(d) 所定期間経過時に、当該所定期間内における取引額の総額又は当該所定期間内におけるサービスポイントの総計が前記登録の際に定められたサービスランクに対応する取引額の総額又はサービスポイント総計の範囲内である場合には、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計と登録の際に定めているサービスランクに対応させてサービスを顧客に提供し、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計が前記登録の際に定められたサービスランクに対応する取引額の総額又はサービスポイント総計の範囲外である場合には、前記取引額の総額又はサービスポイント総計の範囲外である場合には、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計とこれらが該当する範囲に対応するサービスランクに対応させて、サービスを顧客に提供する。

ことを特徴とする顧客管理システム。

【請求項2】 (a) 登録されている顧客に対し、サービス取引の額及び／又は商品取引の額に対応させて当該登録されている顧客にサービスを提供する顧客管理システムにおいて、

(b) 顧客を登録する際に当該登録した顧客に提供するサービスのランクを、所定期間におけるサービス取引及び／又は商品取引の総額に対応させて、又は所定期間におけるサービス取引及び／又は商品取引の総額をサービスポイントに換算し当該換算されたサービスポイントの総計に対応させて予め定めているサービスランクの中から選択して定め、

(c) 登録した顧客がサービス取引及び／又は商品取引を行う度ごとに取引額を加算し、又は前記取引額をサービスポイントに換算して当該換算されたサービスポイントを加算すると共に、

(d) 加算された取引額が所定の取引額を越えた場合、又は加算されたサービスポイントが所定のサービスポイント数を越えた場合、前記登録した顧客からの要求に応じて顧客にサービスを提供し、

(e) 所定期間経過時に、当該所定期間内における取引額

の総額又は当該所定期間内におけるサービスポイントの総計が前記登録の際に定められたサービスランクに対応する取引額の総額又はサービスポイント総計の範囲内である場合には、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計と登録の際に定めているサービスランクに対応させてサービスから前記顧客の要求に応じて提供済みのサービスを減じたサービスを顧客に提供し、前記取引額の総額又はサービスポイント総計が前記登録の際に定められたサービスランクに対応する取引額の総額又はサービスポイント総計の範囲外である場合には、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計とこれらが該当する範囲に対応するサービスランクに対応させて提供済みのサービスを減じたサービスを顧客に提供する、

ことを特徴とする顧客管理システム。

【請求項3】 所定期間経過時以降、登録を継続する場合、当該登録を継続する顧客に提供されるサービスのランクは、前記所定期間内における取引額の総額、又は前記所定期間内におけるサービスポイントの総計に対応させて定められることを特徴とする請求項1又は2記載の顧客管理システム。

【請求項4】 所定期間経過時以降、登録を継続する場合、所定期間経過時に顧客に提供されず残されたサービスは、登録継続後に待ち越されて顧客に提供されることを特徴とする請求項3記載の顧客管理システム。

【請求項5】 サービスランクで定められている顧客に提供するサービスは、顧客のサービス取引及び／又は商品取引の取引額を換算したサービスポイントに対応する金券または金券に該当する磁気記録媒体の顧客への提供で30あることを特徴とする請求項1乃至3のいずれか一項記載の顧客管理システム。

【請求項6】 サービスランクで定められている顧客に提供するサービスには、登録されている顧客への情報の提供が含まれることを特徴とする請求項1乃至3のいずれか一項記載の顧客管理システム。

【請求項7】 サービスランクで定められている顧客に提供するサービス及び加算された取引額が所定の取引額を越えた場合、又は加算されたサービスポイントが所定のサービスポイント数を越えた場合に登録した顧客からの要求に応じて提供するサービスの他に、登録した顧客から提供される特定の情報、又は顧客を登録する際に顧客から得た特定の情報に基づいて、所定期間における顧客のサービス取引及び／又は商品取引の度ごとに、顧客への追加サービスの提供が行われることを特徴とする請求項1乃至3のいずれか一項記載の顧客管理システム。

【請求項8】 登録された顧客のサービス取引及び／又は商品取引の取引額が所定の額を越えた場合には、当該サービス取引及び／又は商品取引において、顧客への付加サービスの提供が行われることを特徴とする請求項1乃至3のいずれか一項記載の顧客管理システム。

(3) 特開平11-110650

4

3
 【請求項9】顧客への追加サービスの提供及び顧客への付加サービスの提供は、サービス取引及び／又は商品取引の取引額をサービスポイントに換算する割合を変更するものであることを特徴とする請求項7又は8記載の顧客管理システム。

【請求項10】磁気記録媒体は、中央の情報処理装置とネットワークで結合されている磁気記録媒体発行機によって発行されると共に、同じく中央の情報処理装置とネットワークで結合されているPOSターミナルによって記録されているデータの読み取りが行われ、磁気記録媒体発行機によって当該磁気記録媒体が発行される際に、識別番号が当該磁気記録媒体に記録されると共に、中央の情報処理装置に前記識別番号と当該磁気記録媒体によって使用可能な金銭残高及び／又は使用可能な金銭残高に対応するサービスポイント数とが記録され、前記磁気記録媒体を用いてサービス取引及び／又は商品取引が行われた際に、POSターミナルにて読み取った当該磁気記録媒体に記録されている識別番号とサービス取引及び／又は商品取引の取引額に関する情報が中央の情報処理装置に送出され、中央の情報処理装置において当該磁気記録媒体にて取引可能な金銭残高及び／又は使用可能な金銭残高に対応するサービスポイント数とが更新されることを特徴とする請求項5記載の顧客管理システム。

【請求項11】請求項1乃至請求項10のいずれか一項記載の顧客管理システムにおいて、登録された顧客によるサービス取引及び／又は商品取引の後ごとに顧客に対して発行されるレシートであって、顧客認識手段、当該顧客に対して定められているサービスランク、当該サービス取引及び／又は商品取引の取引額を換算したサービスポイント、登録後所定期間におけるサービス取引及び／又は商品取引の総額を換算したサービスポイントの統計、所定のサービスポイント数に到達するまでに必要なサービスポイント数、顧客に与えられているサービスランクより上位のサービスランクに到達するために必要なサービスポイント数のいずれか一組又は複数組がレシートへの記載事項に含まれていることを特徴とするレシート。

【請求項12】請求項1乃至請求項10のいずれか一項記載の顧客管理システムにおいて、登録された顧客によるサービス取引及び／又は商品取引の後ごとに顧客に対して発行されるレシートであって、請求項10記載の磁気記録媒体を用いてサービス取引及び／又は商品取引が行われた場合には、顧客認識手段、当該顧客に対して定められているサービスランク、当該サービス取引及び／又は商品取引の取引額を換算したサービスポイント、登録後所定期間におけるサービス取引及び／又は商品取引の総額を換算したサービスポイントの統計、所定のサービスポイント数に到達するまでに必要なサービスポイント数、顧客に与えられているサービスランクより上位のサービスランクに到達するために必要なサービスポイント

ト数のいずれか一組又は複数組の他に、前記磁気記録媒体で使用されたサービスポイントの累計及び／又は前記磁気記録媒体で使用可能な限りのサービスポイントがレシートへの記載事項に含まれていることを特徴とするレシート。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】この発明は、登録された顧客の最新情報を確保して、顧客のサービス取引及び／又は商品取引の実情に対応する限り細かなサービスを提供し、特定情報を提供した顧客に対しては、前記一般サービスに加えて当該特定情報が消滅する迄又は登録後一定期間特定サービスを行ない、顧客の最新取引情報に対応した適切なサービスを適時に行うことを目的とした顧客管理システム並びにこれに用いる磁気記録媒体及びレシートに関する。

【0002】

【従来の技術】従来顧客の購買実績に応じてサービスを向上させることを目的としてスタンプカードを利用した商店街又はショッピングセンター等の加盟店別顧客管理装置が提案されている（特開平5-174250号）。

【0003】また取引ポイント数をカードに記憶させ、これに対応したサービスを行うようにした取引ポイント処理装置およびレシートの発明も提案されている（特開平6-36143号）。

【0004】次に時間帯毎に、買い上げ金額に応じたランクを設け、各ランクに応じて特典ポイントを補正して出力する電子式キャッシュレジスターの発明が提案されている（特開平6-119567号）。

【0005】更に点数管理制度に於し、点数管理、点数、サービス情報の通知及びサービス提供において、商品取引形態への汎用性を高め、商取引状況への柔軟な対応を簡単な操作で実現できるようにすることを目的とした発明も提案されている（特開平6-295390号）。

【0006】

【発明により解決すべき課題】前記従来の発明は、顧客の購買実績に応じてサービスの提供を目的としているが、確実性が不十分となる点それがあり、商品取引毎のサービスの向上、向上したサービスの持続性がないなどの問題点がある。また顧客の特定情報（例えば結婚、出生、入学その他の）についての特定サービスは行われていたが、顧客の一般サービスに付加する方式の特定サービスは行われていなかった。更に前記サービスは同一系列店舗又は提携店舗等まで提供できるようにすることには困難な場合もあった。

【0007】また商品取引以外についても、適切な情報の提供並びに個別サービス（顧客の特質に対応するサービス）については考慮されていなかった。

(4)

特開平11-110650

5

6

【0008】

【課題を解決する為の手段】然るにこの発明は、登録その他顧客の申し出によりサービス範囲及び手段を指定し（不特定多数ではない）、当該登録顧客に対してのみ個別かつ所定サービス（情報サービス、価格サービスその他特典付与など）を行うことにより、前記従来の問題点を解決したのである。

【0009】この発明によれば、商品取引額に対応するサービスランクを設けて、そのサービスランクを一定期間持続し、継続に際しては、前期のサービスランクを適用し、サービスランクの基準を越えた場合には、上位のランクでサービスを継続し、ポイントサービスと、情報サービスを組み合せて行うことができる。

【0010】更に商品取引額が一定期間内に最高サービスランクをはるかに越えた場合には、長期の最高ランク顧客として記録するなどの特典を付与することもできるなどによりサービスの向上を図ったのである。

【0011】この発明は、登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間内の商品取引総額に応じてサービスランクを決めるようにした管理システムにおいて、登録申込み毎に予め定めた事項をマスター・コンピュータに記憶すると共に、顧客の認識手段とサービスランクを決め、前記登録した顧客の商品取引毎に、その取引額を加算して記憶させ、一定期間内の取引額が、サービスランク向上に該当した場合には、前記サービスランクに応じたサービスを適用することを特徴とした顧客管理システムである。また他の発明は、登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間内の商品取引総額に応じてサービスランクを決めるようにした管理システムにおいて、登録申込み毎に予め定めた事項をマスター・コンピュータに記憶すると共に、顧客の認識手段とサービスランクを決め、前記登録した顧客の商品取引毎に、その取引額を加算して記憶させ、前記サービスランクに応じたサービスに適用し、一定期間経過後、当該期間内に累計した総取引額に対応するサービスランクと、前記最初に定めたサービスランクとの間に差がある場合には、その差に応じたサービスポイントを付与することを特徴とした顧客管理システムであり、登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間内の商品取引総額に応じてサービスランクを決めるようにした管理システムにおいて、登録申込み毎に予め定めた事項をマスター・コンピュータに記憶すると共に、顧客の認識手段とサービスランクを決め、前記登録した顧客の商品取引毎に、その取引額を加算して記憶させ、前記サービスランクに応じたサービスを適用し、一定期間経過後、継続の顧客に対しては、前記最初に定めたサービスランクとの間に差がある場合には、その差に応じたサービスポイントを付与することを特徴とした顧客管理システムである。

【0012】次に登録された顧客に対し、特定のサービ

ス及び一定期間内の商品取引額に応じてサービスランクを決めるようにした管理システムにおいて、登録申込み毎に予め定めた事項をマスター・コンピュータに記憶すると共に、顧客の認識手段とサービスランクを決め、前記登録した顧客の商品取引毎に、その取引額を加算して記憶させ、前記サービスランクに応じたサービスを適用し、前記登録顧客からの特定情報を登録した場合には、登録後、一定期間経過まで、顧客の商品取引に特定サービスを付与することを特徴とした顧客管理システムであり、登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間内の商品取引総額に応じてサービスランクを決めるようにした管理システムにおいて、登録申込み毎に予め定めた事項をマスター・コンピュータに記憶すると共に、顧客の認識手段とサービスランクを決め、前記登録した顧客の商品取引毎に、その取引額を加算して記憶させ、前記サービスランクに応じたサービスに適用し、一定期間終了後継続した顧客に対しては、前期間の累計額に応じたサービスランクを付与すると共に、新期間の商品取引毎の累計を記憶させ、前記サービスランクと、累計した総額に対応するサービスランクの差がある場合には、その差に応じたサービスポイントを付与することを特徴とした顧客管理システムである。

【0013】また登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間内の商品取引総額に応じてサービスランクを決めるようにした管理システムにおいて、登録申込み毎に予め定めた事項をマスター・コンピュータに記憶すると共に、顧客の認識手段とサービスランクを決め、前記登録した顧客の商品取引毎に、その取引額を加算して記憶させ、前記サービスランクと、一定期間内の取引額の累計額に応じたサービスランクとの差がある場合には、その差に応じたサービスポイントを付与し、商品取引毎に、当該顧客のサービスランク、記号又は称呼をレシート等に記入することを特徴とした顧客管理システムであり、登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間内の商品取引総額に応じてサービスランクを決めるようにした管理システムにおいて、登録申込み毎に予め定めた事項をマスター・コンピュータに記憶すると共に、顧客の認識手段とサービスランクを決め、前記登録した顧客の商品取引毎に、その取引額を加算して記憶させ、商品取引毎に、当該顧客のサービスランクを検討し、サービスランクが向上した場合には、次回商品取引以降で、登録後一定期間は、前記向上した商品取引ランクを適用することを特徴とした顧客管理システムである。

【0014】更に他の発明は、登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間内の商品取引総額に応じてサービスランクを決めるようにした管理システムにおいて、登録申込み毎に予め定めた事項をマスター・コンピュータに記憶すると共に、顧客の認識手段とサービスランクを決め、前記登録した顧客の商品取引毎に、その取

(5)

特開平11-110650

7

引額を加算して記憶させ、前記サービスランクと、一定期間取引後の集計額に応じたサービスランクとの差がある場合には、その差額を付与し、前記管理は各店舗端末毎に行い、各顧客の予め定めた事項による情報と、現サービスランクと、当該期間内の商品取引終額とをマスター一コンピュータに記憶させておき、一定期間商品取引の結果、取引の集計額がサービスランク向上の条件に達した場合には、サービスランクを変更して各店舗端末にサービスランクの変更を自動的に通知することを特徴とした顧客管理システムであり、登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間内の商品取引終額に応じてサービスランクを決めるようにした管理システムにおいて、登録申込み毎に予め定めた事項をマスター一コンピュータに記憶させると共に、顧客の認識手段とサービスランクを決め、前記登録した顧客の商品取引毎に、その取引額を加算して記憶させ、前記サービスランクと、一定期間経過後、その期間内の取引額の集計額に応じたサービスランクとの差額を付与し、前記顧客の登録データには少くとも住所、氏名、生年月日、商品取引記録、集計ポイント、サービスランク、取引商品の分類が記憶されていることを特徴とした顧客管理システムである。

【0015】前記における登録端末に際しては、情報サービスは従来時に定めたサービスランクを適用し、これを次の端末まで持続する。尤もその間に商品取引の結果サービスランクを向上させる場合には、情報サービスに閉じ、前記向上サービスランクを使用する。

【0016】前記サービスランクの継続後、一定期間に商品取引が当該サービスランクに達しなかった場合には、次の端末に際し前記の商品取引に応じたサービスランクの情報サービスとなる。

【0017】前記サービスランクは、レシートに記載し、顧客がサービスランクを確認し易いようにしておく、またメンバーカードをされ、かつメンバーアイデンティティ手段がない島に通常の商品取引をした場合には、当該年度内に限りレシート等を添えてサービスの申し出によりサービスランクに基づくサービスを受けることができるようにしてある。

【0018】この発明の実施サービス額は、同一店舗、同一系列店は勿論、複数店舗にも容易に適用させることができ。例えば取引商品別専門店にも適用できる。更に登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間の商品取引額に応じてサービスランクを決めるようにした管理システムにおいて、登録申込み毎に顧客認識手段を定めてマスター一コンピュータに記憶させると共に、顧客に通知し、登録した顧客の商品取引毎に、その取引額を算出し、記憶し、当該取引額の集計額に応じたサービスランクを次回の取引に際して適用し、前記顧客の登録データには少くとも住所、氏名、生年月日、商品取引記録、サービスランク、取引商品の分類が記憶されていることを特徴とした顧客管理システムである。また顧客認

8

識手段は、番号、記号、ICカード又はクラブメンバーカードその他のカードとすることを特徴としたものであり、ICカード、クラブメンバーカードその他のカードには、顧客認識手段、サービスランク、商品取引加算額が記憶されることを特徴としたものである。

【0019】更に他の発明は、商品取引額の集計額が、サービスランクの変更基準を越える場合には、当該取引から、サービスランクを変更して取扱うようにしたものである。またサービスランクによるサービスは一定額に達する毎に、又は顧客の申し出毎に、該当取引店舗発行のサービス手段とは買物券、サービス券、景品提供、情報サービス提供その他のサービスにより行使し、一定額に達しない小額はサービス残として記憶させるものであり、商品取引額が、最高サービス基準額をはるかに越えた場合には、超サービスランクに組込むこともできる。

【0020】他の発明は、サービスランクによるサービスは、サービスポイントと情報サービスとに分けて行使し、各取引は基本サービスポイントでサービスし、該サービスポイントが一定額に達したならば、顧客の希望に応じてポイントを解消し、登録更新時に、前期間の取引集計額に対応したサービスランクでサービスポイントを算出し、行使済のサービスポイントとの差額を付与すると共に、前記サービスランクによる情報サービスを次期間続行するものである。

【0021】この発明に用いるレシートは、商品取引に必要な年月日、取扱店、商品の種類、金額計算の他、顧客認識手段（例えば識別番号、記号等）、サービスランク、要すればサービスポイントの集計、取扱い店員情報（氏名、記号、番号）その他の情報を記載する。

【0022】また前記メンバーカードには、要すればサービスランクその他を音声に変換する機能を付与する。例えばカードリーダーにかけると「あなたはゴールドランクです。只今のポイントの累計は1000になりました。ありがとうございました」などの発声があり、音声伝送ができるようにする。

【0023】前記マスター一コンピュータに、各顧客の一定期間の取引商品を記憶させておけば、例えばA、B商品を基準以上に取引した顧客に対しては、A、B商品の特定情報を個別的、かつ定期的にサービス情報として提供することができる。また特定情報の申出のあった顧客に対しては、特定情報の消滅するまで特定サービスを行う。例えば結婚情報の申出があれば、関連する商品情報サービスを別途継続かに行うこととは勿論、関連商品について特定サービスランクとするなど、顧客の利用を促進することができる。更に特定サービスランクは、当該期間終了後も、一定期間継続させることにより、二次的に新規情報又は新規需要の誘因とすることも考えられる。

【0024】即ちこの発明は、登録された顧客のサービスを管理して適時、適切な情報を伝達すると共に、商品取引の事情に対応した個別サービスを継続的に行うこと

(6)

特開平11-110650

9

10

を念頭において、統合のインプットとアウトプットを制御し、顧客の要望に対応するものである。

【0025】この発明が提案する顧客管理システムを更に詳述すると以下のようになる。すなわち、この発明は、以下の構成からなる顧客管理システムである。

【0026】(a) 登録されている顧客に対し、サービス取引の額及び／又は商品取引の額に対応させて当該登録されている顧客にサービスを提供する顧客管理システムにおいて、(b) 顧客を登録する際に当該登録した顧客に提供するサービスのランクを、所定期間におけるサービス取引及び／又は商品取引の総額に対応させて、又は所定期間におけるサービス取引及び／又は商品取引の総額をサービスポイントに換算し当該換算されたサービスポイントの総計に対応させて予め定めているサービスランクの中から選択して定め、(c) 登録した顧客がサービス取引及び／又は商品取引を行う度ごとに取引額を加算し、又は前記取引額をサービスポイントに換算して当該換算されたサービスポイントを加算し、(d) 所定期間経過時に、当該所定期間内における取引額の総額又は当該所定期間内におけるサービスポイントの総計が前記登録の際に定められたサービスランクに対応する取引額又はサービスポイント総計の範囲内である場合には、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計と登録の際に定めていたサービスランクとに対応させてサービスを顧客に提供し、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計が前記登録の際に定められたサービスランクに対応する取引額又はサービスポイント総計の範囲内である場合には、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計とこれらが該当する範囲に対応するサービスランクとに対応させて、サービスを顧客に提供することを特徴とする顧客管理システムである。

【0027】前記の顧客管理システムは、登録した顧客が所定期間、すなわち登録が有効な期間、例えば、登録後1年間に、この顧客管理システムを提供している同一系列店舗又は提携店舗において行うサービス取引(例えば、飲食物提供サービスの購入)及び／又は商品取引

(商品の購入)の取引額をサービスポイントに換算し、例えば、100円の取引があったときには、この取引額を20ポイントのサービスポイントに換算し、これを前記所定期間において取引の度ごとに加算して蓄積し、蓄積された取引額累計又はサービスポイント累計に応じて、この顧客管理システムを提供している同一系列店舗又は提携店舗において使用可能な金券(買物券など)あるいは使用可能な金券に該当する第二の磁気記録媒体(例えば、磁気カード)を、顧客に対するサービスとして提供するものである。例えば、1000ポイント蓄積された場合に、この顧客管理システムを提供している同一系列店舗又は提携店舗において使用可能な1000円分の金券(買物券など)あるいは使用可能な1000円分の第二の磁気記録媒体(例えば、磁気カード)を顧客

に提供するものである。

【0028】特に、前記のように、所定期間内における登録している顧客の取引額をサービスポイントに換算する際の換算率を、所定期間内における登録している顧客の取引額の多寡に応じて区別し、これによって、登録した顧客に提供するサービスのランクを、すなわち主要には取引額をサービスポイントに換算する際の換算率の多寡を、所定期間におけるサービス取引及び／又は商品取引の総額に対応させて、又は所定期間におけるサービス取引及び／又は商品取引の総額をサービスポイントに換算し当該換算されたサービスポイントの総計に対応させて定める顧客管理システムであって、所定期間経過時に累計された取引額に対応させてサービスポイントに換算する際に、登録した時点で定めたサービスランクに対応する取引額の範囲内である場合には、当該定められたサービスランクにおける換算率で累計取引額をサービスポイントに換算し、換算されたサービスポイントに対応する金券あるいは第二の磁気記録媒体を顧客へのサービスとして発行する。一方、所定期間経過時に累計され

た取引額に対応させてサービスポイントに換算する際に、登録した時点で定めたサービスランクに対応する取引額の範囲外である場合には、当該範囲外の取引額に対応するサービスランクでの換算率によって累計取引額をサービスポイントに換算し、換算されたサービスポイントに対応する金券あるいは第二の磁気記録媒体を顧客へのサービスとして発行するものである。

【0029】この顧客管理システムは、この顧客管理システムを提供している同一系列店舗又は提携店舗などに設置されている第一の磁気記録媒体発行機と、POSターミナル及び、これらとネットワークで接続されている中央の情報処理装置、例えば、マスターコンピュータなどで構成されている。

【0030】顧客がこの顧客管理システムに登録する際には、まず登録期間におけるサービスランクが定められると共に、第一の磁気記録媒体発行機から発行される第一の磁気記録媒体、例えば磁気カードが登録した顧客に渡される。発行された第一の磁気記録媒体には、少なくとも顧客認証手段、例えば識別番号が記録される。一方、第一の磁気記録媒体発行機から、前記顧客認証手段、例えば識別番号と前記定められたサービスランクとが当該顧客認証手段、例えば識別番号に関連付けられて中央の情報処理装置へ送出され、ここで記憶される。

【0031】登録された顧客が所定期間中、すなわち登録期間中、例えば、登録後1年間、にこの顧客管理システムを提供している同一系列店舗又は提携店舗においてサービス及び／又は商品取引を行うと、POSターミナルにおいて読み取られた前記第一の磁気記録媒体に記録されていた顧客認証手段、例えば識別番号と商品買上げ情報(少なくとも商品名・サービス名、買上げ金額に関する情報)とが前記中央の情報処理装置へ送出さ

(7)

特開平11-110650

11

れ、ここで、前記識別番号を有する顧客の取引額（買い上げ金額）の加算、あるいは取引額をサービスポイントに換算し、この換算されたサービスポイントの加算が行われ、累積取引額あるいは累積サービスポイントとして記憶される。なお、POSターミナルに取引額をサービスポイントに換算するための計算手段を備えておくことにより、サービスポイントへの換算をPOSターミナルにおいて行うこともできる。

【0032】所定期間経過後、すなわち登録期間終了時、例えば登録後1年経過した時に、顧客がサービスの提供（金券あるいは金券として使用できる第二の磁気記録媒体の発行）を申し出ると、当該申し出た顧客から提出された第一の磁気記録媒体を第一の磁気記録媒体発行機で読み取り、識別番号などの必要な情報を前記中央の情報処理装置に送り出し、前記中央の情報処理装置において、登録していた顧客の識別番号にて記憶されている累積取引額あるいは累計サービスポイント数が、登録時に定めていたサービスランクに対応する取引額あるいはサービスポイントの範囲と比較される。

【0033】すなわち、例えば、最初に登録する顧客に適用される最も低いサービスランクであるサービスランクD（登録期間、例えば登録後1年間における取引額が20万円までの顧客、あるいは登録継続した顧客であって継続する前の1年間における取引額が20万円までの顧客）に適用されるサービスランクで、このサービスランクにおいて顧客に提供されるサービスは、主要には、累計取引額のサービスポイントへの換算率を2%として取り扱うものである）で登録していた人は、累積取引額が20万円を超えているかどうか、あるいは累計サービスポイント数が4000ポイントを超えているかどうかが前記中央の情報処理装置において比較される。例えば、取引額が10万円（サービスポイントでは2000ポイント）であった場合には、これがサービスランクDに対応する取引額に対応するものであるかどうかが、比較され、この場合は対応している範囲であるので、前記取引額10万円又はサービスポイントの総計2000ポイントと登録の際あるいは登録継続の際に定めていたサービスランク（この場合は、サービスランクD）とに対応させてサービスが顧客に提供される。すなわち、前記取引額10万円に対してサービスランクDにおける2%の換算率でサービスポイントを算出し、2000ポイントに対応する金券（買物券など）あるいは第二の磁気記録媒体を発行するように、指令が前記中央の情報処理装置から前記第一の磁気記録媒体発行機に出力される。一方、サービスランクDで登録していたにもかかわらず、取引額がサービスランクDより一つ上のサービスランクC（登録期間、例えば登録後1年間における取引額が20万円～50万円の顧客、あるいは登録継続した顧客であって継続する前の1年間における取引額が20万円～50万円の顧客）に適用されるサービスランクで、この

12

サービスランクにおいて顧客に提供されるサービスは、主要には、累計取引額のサービスポイントへの換算率を4%として取り扱うものである）に対応する取引額、例えば40万円である場合には、サービスランクCにおける4%の換算率でサービスポイントを算出し、1600ポイントに対応する金券（買物券）あるいは第二の磁気記録媒体を発行するように、指令が前記中央の情報処理装置から前記第一の磁気記録媒体発行機に出力される。この場合、本来登録されていたサービスランクDにおける2%の換算率に対応する800ポイントのサービスポイントが、いわばベースポイントであり、サービスランクCに対応した取引額であったとして追加された2%分の800ポイントのサービスポイントが、いわばボーナスポイントということになる。

【0034】このようにして本発明の顧客管理システムにおいては、このシステムを採用している同一系列店舗又は提携店舗において、より取引額の多い顧客に対してより高いサービスを効率よく提供することができる。

【0035】逆に、登録を更新、継続してサービスランクDが適用されていたにもかかわらず、そのサービスランクDでの登録期間における取引額が、サービスランクDに対応する範囲の取引額である10万円でしかなければ、登録期間終了時におけるサービスポイントへの換算率は、サービスランクDの2%が適用されることになる。すなわち、少なくとも、2%の換算率でのサービスポイントはベースポイントとして提供されることになる。

【0036】このような、取引額のサービスポイントへの換算、取引額を加算しての蓄積・換算されたサービスポイントを加算しての蓄積（取引額累計、あるいはサービスポイント累計の記録の更新と記憶）、所定期間経過時（すなわち登録期間終了時）における予め記憶している本発明の顧客管理システムが提供するサービスランクとこれが適用される取引額の範囲に対する取引額累計あるいはサービスポイント累計の比較、所定期間経過時（すなわち登録期間終了時）における顧客に適用されるサービスランクの把握、所定期間経過時（すなわち登録期間終了時）に顧客に提供すべきサービスポイントへの換算などの処理を中央の情報処理装置が行うことになる。これは、中央の情報処理装置に、従来公知の記憶手段、計算手段などの情報処理手段を備え、適切に組み合わせることにより実施できる。ただし、サービス及び／又は商品取引時におけるサービスポイントへの換算は、POSターミナルにおいて行う機能にすることもできる。

【0037】本発明が提供する顧客管理システムは、登録した顧客が、所定期間中、すなわち登録している期間、例えば、登録後1年の間に、登録後それまでの期間での取引によって積み上げてきたサービスポイントに対応するサービスの提供、すなわち登録後それまでの期間

(8)

特開平11-110650

13

での取引によって積み上ってきたサービスポイントに対応する金券あるいは第二の磁気記録媒体の発行、を要求することができるものである。

【0038】すなわち、前記の顧客管理システムにおいて、(く) 加算された取引額が所定の取引額を越えた場合、又は加算されたサービスポイントが所定のサービスポイント数を越えた場合、前記登録した顧客からの要求に応じてサービスを提供し、(1) 所定期間経過時に、当該所定期間内における取引額の総額又は当該所定期間内におけるサービスポイントの総計が前記登録の際に定められたサービスランクに対応する取引額の総額又はサービスポイント総計の範囲内である場合には、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計と登録の際に定めていたサービスランクに対応させたサービスから前記顧客の要求に応じて提供済みのサービスを減じたサービスを顧客に提供し、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計が前記登録の際に定められたサービスランクに対応する取引額の総額又はサービスポイント総計の範囲外である場合には、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計とこれらが該当する範囲に対応するサービスランクに対応させたサービスから前記顧客の要求に応じて提供済みのサービスを減じたサービスを顧客に提供するものである。

【0039】この場合、前記途中でのサービスの提供を申し出てきた顧客の第一の磁気記録媒体を、第一の磁気記録媒体発行機で読み取り、読み取った情報と、現時点までの累積サービスポイントからサービスの提供を受けたい旨の情報を中央の情報処理装置へ送出する。中央の情報処理装置では、送られてきた情報を基づき、該当する識別番号に該当する記憶されている累積サービスポイントを取り出し、この情報を第一の磁気記録媒体発行機へ送出する。第一の磁気記録媒体発行機側において、累積サービスポイントの範囲内で、顧客の要望に応じてサービスポイントに対応する金券(賞物券など)あるいは第二の磁気記録媒体(例えば、磁気カード)を発行し、発行したサービスポイント数を、中央の情報処理装置へ送出する。中央の情報処理装置では、発行したサービスポイント数を累積サービスポイントから減算処理し、この減算後のサービスポイントを前記識別番号に関連付けて記憶しておく。これ以後、この顧客によって所定期間(登録されている期間)内にサービス/商品取引が行われた場合には、前記の減算後のサービスポイントに、取引の度ごとにサービスポイントが加算、蓄積(記憶)されていくことになる。

【0040】このように本発明の顧客管理システムにおいては、顧客の要望によりこまやかに対応して適切なサービスを提供することができる。

【0041】この場合、所定期間経過後、すなわち登録期間終了時に、顧客に提供すべきサービスポイントの計算は、次のように行われる。すなわち、前述したと同様

14

に、所定期間(登録されている期間)における顧客の取引額の総額あるいはサービスポイント累計に応じて適用されるサービスランクが選択され、提供すべきサービスポイント数が算出されるが、ここで、算出された後のサービスポイント数から、前記のように所定期間(登録されている期間)中に、顧客からの要求に応じて既に顧客に提供されているサービスポイントが減算され、減算された後の残りのサービスポイントに対応する金券あるいは第二の磁気記録媒体が顧客に提供されることになる。

【0042】例えば、サービスランクDで登録した顧客が、半年経過した時点で、10万円分の取引高累計に達しており(サービスポイント累計では、2000ポイント)、その時点で、この顧客管理システムを提供している同一系列店舗又は接続店舗において使用可能な1000円(1000サービスポイントに対応する)分の金券(賞物券など)あるいは使用可能な1000円(1000サービスポイントに対応する)分の第二の磁気記録媒体(例えば、磁気カード)の提供を受け、一年経過して登録終了する時点で、この1年間における累積取引額がサービスランクCが適用されるべき40万円であったとする。この場合、前記のように、サービスランクCにおける4%の換算率でサービスポイントが算出され、この所定期間経過時に顧客に提供すべきサービスポイントは、16000ポイントと算出される。そして、ここで、前記途中で顧客に提供されていた1000ポイントが減算され、15000ポイントに対応する金券あるいは第二の磁気記録媒体が顧客に提供されることになるのである。

【0043】このような所定期間中(登録期間中)におけるサービスポイントの算算と減算後の累積サービスポイントの記憶、その後の取引に応じての前記減算後の累積サービスポイントへのサービスポイントの加算、累積サービスポイントの更新と記憶、所定期間中(登録期間中)における取引額・サービスポイントの加算と累積取引額・累積サービスポイントの記憶、所定期間経過時(登録期間経過時)における顧客に適用すべきサービスランクの把握と、顧客に提供すべきサービスポイントの算出、算出したサービスポイント数から所定期間中(登録期間中)に顧客へ提供していたサービスポイントを減算処理し実際に提供すべきサービスポイントを算出する処理は、中央の情報処理装置において行われる。

【0044】前記において、加算された取引額が所定の取引額を越えた場合、又は加算されたサービスポイントが所定のサービスポイント数を越えた場合に、顧客からの要求に応じてサービスを提供することとしているのは、サービスの提供をサービスポイントでいえば、1000ポイントを1区切りとして行う。すなわち、途中で累積されているサービスポイントが、1000ポイントである場合、1000ポイント単位でなければ、サービスの提供を受けられないようにシステムを構築すること

(9)

特開平11-110650

15

を考えて、途中でサービスの提供を受けるには予め定めたサービスポイント・累積取引額を越えることが必要であるようにしたものである。この所定のサービスポイント・累積取引額を中央の情報処理装置に記憶しておく等によって、所定期間中（登録期間中）に顧客から申出があっても、これに達していない場合は、サービスの提供は行わないようなシステムとすることができる。

【0045】前記のいざれの顧客管理システムにおいても、前記所定期間経過時（登録期間経過時）以降、登録を継続する場合、顧客に提供するサービスのランクは、前記所定期間内における取引額の総額、又は前記所定期間内におけるサービスポイントの合計に対応させて定められる構成とことができる。すなわち、前述したサービスランクDで登録していた人が、当該サービスランクDで登録していた所定期間（登録期間）において41万円の取引を行い、所定期間経過時（登録期間経過時）に登録を継続する場合、取引額41万円（又は41万円に対応するサービスポイント8200）は、前述したサービスランクCに対応する取引額又はサービスポイントの範囲に入るので、継続後の登録期間においては、サービスランクCのサービスが提供されることになる。

【0046】これは、最初に登録していた所定期間（登録期間）における当該顧客の取引額累計及び／またはサービスポイント累計が中央の情報処理装置に記憶されており、一方、本発明の顧客管理システムが提供する主要なるサービスの内容、すなわち、所定期間（登録期間）における取引額累計、サービスポイント累計の範囲と、これに対応して提供されるサービスランクの対応関係も中央の情報処理装置に記憶されているので、これらを中央の情報処理装置において比較することにより新たに適用すべきサービスランクを定め（第一の送気記録媒体発行機から出力されてきた登録を継続するとの情報を受け取った時点で、中央の情報処理装置において自動的に認識、選定する構成にすることもできる。また、登録を継続するとの情報を受け取らなくても、中央の情報処理装置において期間を管理し、自動的に認識、選定し、登録期間が終了する前に顧客へ通知するようにシステム構成することもできる）、登録後従来に適用されるサービスランクとして顧客の識別番号に両連付けて中央の情報処理装置に記憶することになる。

【0047】前記の場合、前記と逆にサービスランクCで登録していた人が、所定期間（登録期間）における取引額累計が10万円でしかなく、これで登録を継続すると、継続後は、サービスランクDでのサービスの提供を受けることになる。

【0048】いずれにしても、本発明の顧客管理システムにおいては、このシステムを採用している同一系列店舗又は提携店舗において、より取引額の多い顧客を効率よく選び出し、このような顧客に対してより高いサービスを効率よく提供することができる。

16

【0049】また、前記のいざれの顧客管理システムにおいても、所定期間経過時以降、登録を継続する場合、所定期間経過時に顧客に提供されずに残されたサービスは、登録後従来に持ち越されて顧客に提供されるように構成ができる。すなわち、所定期間経過（登録終了）時に、前記のようにして算出した顧客に提供すべきサービスポイントが16100ポイントあったが、登録を継続する時点で顧客がサービスの提供を受けなかっただ場合、このサービスポイント16100ポイントを継続後の登録に持ち越すべく、中央の情報処理装置において記憶しておく。継続された登録期間中ににおける顧客からの申出に応じて顧客に提供することとするものである。この場合、サービスポイントを累積し続けると、累積サービスポイント数が所定期間（登録期間）内における取引額を反映しなくなるので、これを防止すべく、持ち越すサービスポイント16100ポイントは、中央の情報処理装置において、当該登録を継続した顧客の、当該継続した登録期間における取引額／サービスポイントを加算し、累積して記憶しておく部分とは別のところで記憶しておくことが望ましい。また、サービスポイントを金券、第二の送気記録媒体に替えるのを10000ポイント単位としておき、前記の場合であれば、16000ポイントは当該登録を継続した顧客の識別番号に対応させて中央の情報処理装置の別のところに記憶させ、残りの100ポイントを継続後の登録期間への持越しとして、この100ポイントの上に、継続後の登録期間における取引ごとのサービスポイントを積み重ね、累積して記憶するように中央の情報処理装置を構成することもできる。前記、別個の所に記憶させた16000ポイントは、所定期間経過後（例えば、1年間経過後）は、消去するなどして金券に替えることができなくなるように中央の情報処理装置を取り扱うこともできる。

【0050】前記のように、サービスランクで定められている顧客に提供するサービスは、顧客のサービス取引及び／又は商品取引の取引額を換算したサービスポイントに対応する金券または第二の送気記録媒体の顧客への提供ができるが、更に、登録されている顧客への情報の提供を含めることもできる。すなわち、登録されている顧客に、顧客登録の際に顧客から得て、第一40の送気記録媒体発行機からの入力によって中央の情報処理装置に送出し、中央の情報処理装置にて記憶している顧客の氏名、住所などの情報に基づき、所定の情報を印刷物、ダイレクトメールなどの形式で顧客に提供することである。例えば、登録後一定期間経過時に、所定の情報を顧客に提供するように、登録後半年経過した顧客の住所、氏名等の情報を前記中央の情報処理装置から印刷手段へ自動的に送出し、宛名を印刷してダイレクトメールとして発送するなどである。この情報の提供は、サービスランクに応じて、種類、質の異なる情報を提供するようになることができる。また、POSターミナルから

(10)

特開平11-110650

17

中央の情報処理装置に送られてきた商品買上げ情報を顧客の識別番号に関連付けて記憶しておく、特定の商品を特定の額度で購入している顧客を抽出して、そのような顧客に前記特定の商品に関する情報を提供することもできる。

【0051】また、前記のいずれの顧客管理システムにおいても、サービスランクで定められている顧客に提供するサービス及び加算された取引額が所定の取引額を越えた場合、又は算算されたサービスポイントが所定のサービスポイント数を越えた場合に登録した顧客からの要求に応じて提供するサービスの他に、登録した顧客から提供される特定の情報、又は顧客を登録する際に顧客から得た特定の情報に基づいて、所定期間における顧客のサービス取引及び／又は商品取引の度ごとに、顧客への追加サービスの提供を行う構成とすることもできる。更に、登録された顧客のサービス取引及び／又は商品取引の取引額が所定の額を越えた場合には、当該サービス取引及び／又は商品取引において、顧客への付加サービスの提供が行われる構成にすることもできる。ここで、顧客への追加サービスの提供及び顧客への付加サービスの提供は、サービス取引及び／又は商品取引の取引額をサービスポイントに換算する割合を変更するものである。

【0052】前記において、登録した顧客から提供され、第一の磁気記録媒体発行機から入力されて中央の情報処理装置に送出され、中央の情報処理装置にて顧客の識別番号に関連付けて記憶される特定の情報、又は顧客を登録する際に顧客から得て中央の情報処理装置にて顧客の識別番号に関連付けて記憶していた特定の情報には、例えば、結婚、出産、入学などの情報、又は生年月日などがある。これらの情報に基づいて、所定期間、例えば結婚、出産、入学などの情報を受け取ってから半年間、あるいは生年月日の所属している月の間など、取引額をサービスポイントに換算する換算率を変更して顧客により高いサービスを提供するものである。例えば、登録期間中においては、取引額のサービスポイントへの換算率は、ベースポイントを算出する場合と同じく2%となっているわけであるが、前記一定期間は、4%の換算率を適用するものである。顧客から前記結婚、出産、入学などの情報を受け取った場合、あるいは顧客登録の際に記憶していた情報から顧客の生年月日に対応する月に該当することを記録した場合、前記の一定期間、それらの顧客の取引情報をPOSターミナルから受け取った時に、中央の情報処理装置における取引額をサービスポイントに換算する手段で通常の場合の換算率(2%)とは異なる高い換算率(4%)を適用するようにシステムを構成しておくことによって、これが可能になる。また、サービスポイントへの換算をPOSターミナルで直ちに行う場合には、POSターミナルを公知の記憶手段をも備える構成としておいて、所定の期間、通常の場合の換算率(2%)とは異なる高い換算率(4%)を適用すべ

18

き顧客の識別番号を、あらかじめ、中央の情報処理装置からPOSターミナルへ送出し、記憶させておく等々によってこれを実行することができる。

【0053】これによって、登録している顧客に対してよりこまやかなサービスを提供することができる。

【0054】また、前記のように登録された顧客のサービス取引及び／又は商品取引の取引額が所定の額を越えた場合には、例えば、最高のサービスを受け得るサービスランクAに対応する登録期間内での取引額の範囲を100万円以上としていた場合に、100万円を越える取引がその登録期間内に、あるいは一度の取引であった時には、中央の情報処理装置においてサービスポイントへの換算率をより高いものに変更するシステムや、最高のサービスを受け得るサービスランクAを以降の数回の登録期間において継続し得るようにシステム構成することもできる。

【0055】前記において、登録された顧客に提供する第二の磁気記録媒体は、中央の情報処理装置とネットワークで結合されている第二の磁気記録媒体発行機によって発行されると共に、同じく中央の情報処理装置とネットワークで結合されているPOSターミナルによって記録されているデータの読み取りが行われ、第二の磁気記録媒体発行機によって当該第二の磁気記録媒体が発行される際に、識別番号が当該第二の磁気記録媒体に記録されると共に、中央の情報処理装置に前記識別番号と当該第二の磁気記録媒体によって使用可能な金銭残高及び／又は使用可能な金銭残高に対応するサービスポイント数とが記録され、前記第二の磁気記録媒体を用いてサービス取引及び／又は商品取引が行われた際に、POSターミナルにて読み取った当該第二の磁気記録媒体に記録されている識別番号とサービス取引及び／又は商品取引の取引額に関する情報が中央の情報処理装置に送出され、中央の情報処理装置において当該第二の磁気記録媒体にて取引可能な金銭残高及び／又は使用可能な金銭残高に対応するサービスポイント数とが更新される磁気記録媒体とすることもできる。

【0056】すなわち、本発明の顧客管理システムにおいて、顧客に対するサービスの提供として発行される第二の磁気記録媒体(例えば、磁気カード)は、この顧客管理システムを提供している同一系列店舗又は提携店舗において使用可能な金券に該当するもの(いわばプリペイドカードに相当するもの)であるが、この第二の磁気記録媒体が使用可能な残高かいくちであるかは、当該第二の磁気記録媒体には記録されておらず、中央の情報処理装置においてのみ記録され、管理されている。第二の磁気記録媒体を用いてこの顧客管理システムを提供している同一系列店舗又は提携店舗において取引が行われた際に、POSターミナルから送出されてきた第二の磁気記録媒体に記録されている情報(識別番号)と取引情報(少なくとも取引金額に関する情報)に基づいて、中央

(11)

特開平11-110650

19

の情報処理装置において、当該第二の磁気記録媒体での使用可能残金（あるいは使用可能サービスポイント）から、取引額あるいは取引額を換算したサービスポイントが減算され、減算後の使用可能残金（あるいは使用可能サービスポイント）が中央の情報処理装置に更新されて記憶されることになる。このように、前記第二の磁気記録媒体には、使用可能残金（あるいは使用可能サービスポイント）に関する情報が記録されていないので、前記第二の磁気記録媒体に記憶されている使用可能残金（あるいは使用可能サービスポイント）情報を不正に書き替えるというような不正使用を防止することができる。また、金券（買物券）のような紙（ペーパー）とは異なって使い勝手のよい第二の磁気記録媒体を顧客に提供することができる。

【0057】前記において、第二の磁気記録媒体を発行する際に、識別番号の他に発行日時も第二の磁気記録媒体に記憶させておく、あるいは中央の情報処理装置に識別番号、使用可能残高（使用可能サービスポイント数）、発行日時を送出して記憶させ、この記録、記憶されている発行日時の情報をを利用して、発行後所定期間経過以降（例えば、6月経過以降）は、第二の磁気記録媒体を使用できなくなるようなシステムにすることも可能である。

【0058】また、第二の磁気記録媒体は、第二の磁気記録媒体発行機が備えられている店舗等において金銭を追加し（金銭を支払い）、この情報を第二の磁気記録媒体発行機から中央の情報処理装置に送出し、中央の情報処理装置に記憶されている使用可能残高（使用可能サービスポイント数）を積み増し、積み増し後の使用可能残高（使用可能サービスポイント数）を中央の情報処理装置に記憶させることによって、顧客が、必要に応じて第二の磁気記録媒体での使用可能残高（使用可能サービスポイント数）を、積み増してできるようなシステムにすることも可能である。

【0059】前記においては、第二の磁気記録媒体発行機を第一の磁気記録媒体発行機とは別個に設け、これを第一の磁気記録媒体発行機及びPOSターミナルとネットワーク接続されている中央の情報処理装置に接続したが、第一の磁気記録媒体発行機に第二の磁気記録媒体を発行する機能を兼用させることも可能である。また、前記のように、第一の磁気記録媒体発行機、POSターミナルとネットワーク接続されている中央の情報処理装置に、第二の磁気記録媒体における使用可能残高（使用可能サービスポイント数）の計算、更新、蓄積（記憶）、使用可能な期限の管理などの処理をも行わせるだけでなく、これらの処理のために別個の中央情報処理装置を運用することも可能である。

【0060】また、前記の顧客管理システムにおいて、登録された顧客によるサービス取引及び／又は商品取引の度ごとに顧客に対して発行されるレシートは、顧客認

20

識手段、当該顧客に対して定められているサービスランク、今回の取引額をサービスポイントに換算したサービスポイント数、登録後所定期間ににおけるサービス取引及び／又は商品取引の総額を換算したサービスポイントの総計、所定のサービスポイント数に到達するまでに必要なサービスポイント数、顧客に与えられているサービスランクより上位のサービスランクに到達するために必要なサービスポイント数のいずれか一種又は複数種がレシートへの記載事項に含まれているレシートとすることができる。

【0061】これはPOSターミナルにおいてレシートを発行するわけであるが、POSターミナルはレシートを発行する印字機能のみならず、磁気記録媒体を読み取ることのできる機能を有するものとして構成しておき、登録している顧客が前記第一の磁気記録媒体を用いて取引を行なったならば、POSターミナルで第一の磁気記録媒体に記憶されている情報（少なくとも、識別番号）を読み取り、取引情報（少なくとも、商品名・サービス名、取引金額に関する情報）とともに、中央の情報処理装置に送出し、中央の情報処理装置にて所定の計算処理が行われた後、中央の情報処理装置から送られてきた情報、例えば、登録後所定期間ににおけるサービス取引及び／又は商品取引の総額を換算したサービスポイントの総計などの情報を受けとり、これを取引年月日、取引商品名、取引金額の計算、取扱店のような通常の商取引において発行されるレシートに記載される事項とともに、レシートに印字できるよう構成しておくことによって可能になる。この場合、中央の情報処理装置におけるシステム構成に応じて、登録後所定期間ににおけるサービス取引及び／又は商品取引の総額を換算したサービスポイントの総計は、例えば、その取引が終了した時点における当該取引の取引額／サービスポイントも加算した累計とともにできるし、前日までの累計とすることもできる。

【0062】また、登録された顧客が、第一の磁気記録媒体の他に、前記第二の磁気記録媒体を用いて取引を行う場合には、POSターミナルにおいて、第二の磁気記録媒体をも読み取り、前記の情報をレシートに記載できる構成とするだけでなく、中央の情報処理装置から送られてきた第二の磁気記録媒体に関する情報、例えば、第二の磁気記録媒体で使用されたサービスポイントの累計及び／又は第二の磁気記録媒体で使用可能な残りのサービスポイントをもレシートに印字できる構成にすることができる。

【0063】このようにして発行されたレシートによって、顧客は、今回の取引額をサービスポイントに換算したサービスポイント数、登録後所定期間ににおけるサービス取引及び／又は商品取引の総額を換算したサービスポイントの総計などを把握することができ、以降の取引の参考にことができる。

【0064】なお、前記の構成において、第一の磁気記

(12)

特許平11-110650

21

録媒体発行機に表示手段（例えば、モニタ画面）を設けておき、第一の磁気記録媒体から顧客の識別番号を読み取って中央の情報処理装置に送り出し、中央の情報処理装置から送られてきた当該顧客に関する情報、例えば、当該顧客のその時点までの、あるいは前日までの取引額・サービスポイントの累計、所定のサービスポイントに達するのに必要なサービスポイント数、より上位のサービスランク（例えば、Dランクの顧客にとってはCランク）に至るのに必要なサービスポイント数、更には、当該顧客に対して定められているサービスランク、顧客の氏名情報などをモニタに表示して顧客に知らせることができる。更に、プリンターのような印字手段を第一の磁気記録媒体発行機に備えておいて、これらの情報を印字して顧客に手渡すこともできる。このように情報を表示し、顧客に知らせるための手段は、第一の磁気記録媒体発行機とは別個に、中央の情報処理装置とネットワーク接続させた専用端末であって音声情報も出力できる専用端末によって行うこともできる。

【0065】また、POSターミナルに前記のような表示手段（モニタ）を設置して、顧客への情報提供の手段とすることもできる。

【0066】更に、前記第一の磁気記録媒体は、記録されている事項を書き替えることが可能な磁気記録媒体として構成しておけば、第一の磁気記録媒体発行機は磁気記録媒体に書き込みを行う機能を有しているので、登録期間中におけるサービスの提供が行われた場合に、第一の磁気記録媒体にその情報を書き込むことなどもできる。

【0067】また、前記第一の磁気記録媒体のみならず、第二の磁気記録媒体も記録されている事項を書き替えることが可能な磁気記録媒体として構成し、POSターミナルに磁気記録媒体に記録されている事項を読み取ることができるようにして、書き込みを行う機能も備えさせておけば、取引が行われる度ごとに、不正使用に用いられるおそれのないような情報、例えば、取引日時、取引店舗等の情報をPOSターミナルから第一、第二の磁気記録媒体に記録させることも可能である。

【0068】

【発明の実施の形態】この発明は、申込みを受けて登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間内の商品取引総額に応じてサービスランクを決めるようにした管理システムであって、各顧客の情報はマスターコンピュータに記憶させておいて、定期的又は個別に必要なサービス情報を顧客に伝達すると共に、商品取引毎に取引額を加算してポイントを算出し、一定期間内に所定のポイントに達したならば、登録更新の際にボーナスポイントを発行すると共に、次期サービスランクは、前期取引累計額により定める。例えばサービスランクが高い方からA、B、C、Dとあれば、登録当初から一定期間はDランクでサービスし、当該一定期間の取引総額による

(12)

22

サービスランクに基づいて算定したサービスポイントと、交付済のサービスポイントとの差額をボーナスポイントとして交付する。次期は、前期の取引総額によるサービスランクにより情報サービスを受ける。各サービスランクにおける金額については、適宜定める。例えばDランクを年間20万円以下、Cランクを年間20万円～50万円未満、Bランクを年間50万円～100万円未満、Aランクを年間100万円以上とする。Aランクは年間100万円以上であるから、最高ランクとなるが、例えば、100万円を3倍上回った場合（300万円以上）には、3年間のボーナスランクとし、その間の商品取引がAランクに達しない場合であっても最高ランクを継続させるというような特別ボーナスプランを設けることができる。

【0069】またメンバーの申出による特定情報については、その特定情報に関係のある特定商品情報を個別的にサービスすると共に、特定情報に対する特定サービスランクを新設し、かつ継続させ、登録後一定期間（例えば6ヶ月～1年間）特定サービスを継続する。

【0070】この発明の実施に用いるマスターコンピュータには、少くともメンバーの住所、氏名、生年月日、サービスランク、商品取引額の集計、主なる取引商品名などを記憶させておくが、ICカードなどに記憶分担させ、マスターコンピュータには、顧客管理サービス上必要な基本的データ及びサービスランク、商品取引額のみを記憶させておくこともできる。

【0071】また顧客の認識手段は、原則としてメンバーカードのみによるが、例えば背番号又は特別記号（例えばゴールドランクの何番）により、当該記号を口頭又は手記で申し出ることにより、商品取引ができるようになるとともできる。

【0072】更に一般取引カード（商品を5%～10%割引販売するクレジットカード）とメンバーカードを1つにし、例えばキングゴールドカードとして取扱うこともできる。

【0073】前記サービス事項は、マスターコンピュータ又はICカード、メンバーカードなどに分担させて記憶させており、各顧客毎に対応してサービスを提供し得ると共に、必要に応じ特定サービスに切替え又はサービスランクを上げるなど柔軟に対応することが望まれるので、定形化しない方が好ましい。

【0074】また前記各事項中必要な事項（例えばサービスランク、取引総額、認識手段など）はレシートに記載し、条件を目視確認し得ると共に、メンバーカードをカードリーダに掛けると、現状を印刷してアウトプットし、又は音声サービスにより音声伝達させることができる。要は顧客が、現に受け得るサービスの状態を確認出来るように各種機能を付与しておく必要がある。次にこのサービスは、原則としてサービスポイントとし、取扱店発行のサービス券（買物券）により実行するが、他の

(13)

23

方法を採用することもできる。この発明における情報サービスは、サービスランク毎に定めた方法及び内容とする。

【0075】顧客に対する情報サービスは通常郵送、電話などが用いられる。この発明の情報サービスの要と置きは、サービスランク毎に異なるので、郵送に際してはランク別に発送する必要がある。またインターネットの端末を有する顧客に対しては、当該顧客のサービスランクに対応するパスワードを付与し、顧客がサービスランクに対応するインターネットの情報を自由に入手できるようになることができる。このようにすれば、情報サービスを受けたいのみがアクセスできる利点がある。要は顧客が、現に受け得るサービスの状態を確認出来るように各種機能を付与すると共に、サービスランク向上の手段を知らせておく必要がある。

【0076】

【実施例1】この発明の実施例を標準算上げ順序により説明する。

【0077】顧客が商品の購入を希望する場合には、メンバーカードを端末に入れて識別し、Yeosならば、マスター・コンピュータと接続して、端末の取引数値が直接入力され、商品取引高が集計される。そこで現有店舗と、新規購入による加算数値が集計され、集計値の総額が記憶され、サービスポイントが記録される。このようにしてサービスポイントが例えば20ポイント(100円買上げに相当)の50倍の1000ポイントに達したならば、顧客の申し出により1000円のお買物券を発行して顧客に渡すことができる。端数は記録されており、次回の商品取引の際まで蓄積しておく。前記申し出がない場合には蓄積しておく。

【0078】また会員の誕生日に1000円以上、買上げた場合には、1回(1日)の買物毎に200ポイントを付与する。即ち1日に数回買物をした場合でも200ポイントであるが、異なる日毎に200ポイントを付与するのである。例えば7月1日に3回買っても200ポイントを付与するだけであるが、7月2日、7月3日に各1回買物しても、7月2日に200ポイント付与し、7月3日に200ポイントを付与することになる。

【0079】このようにして商品取引を終了したならば、そのレシートを発行するが、レシートの記載事項は、従来のレシートに比し、認証番号、サービスランク、必要とあらば残額ポイント数など最少限の記入をし、要すれば、このレシート(又はメンバーカード)をカードリーダにかけると、当該メンバーのサービスランク、サービスポイント、期間内集計金額などをアウトプットし、又は目視或いは音声伝達を行うようになる。

【0080】前記のように、レシートを自視し、又はメンバーカードをカードリーダに掛けることにより、サービスランク向上の為の不足取引額が即知できるので、顧客はサービスランク向上の為に有利な商品取引計画をた

特開平11-110650

24

てることができる。

【0081】またこの発明を採用した店舗は、顧客のサービス管理を肌理細かに行なうことができる。マスター・コンピュータには顧客の最新情報が常時記憶されているので、これに基づき最新のサービスを行うことは勿論、顧客の求める情報を個別的に提供することができる。

【0082】従って有効にサービス向上ができると共に、これを継続できる。また商品取引に応じたサービスランクを提供し、これを一定期間継続させることになるので、顧客はより有利な条件で商品取引ができると共に、店舗は固定客の確率を着しく向上させることができる。

【0083】前記一定期間とは、通常メンバー登録後1年間であるから、前記は1年以内である必要がある。そこで期間経過前に、自動継続又は継続を申し込むことができる。更に期間経過後一定期間(例えば1ヶ月)は継続扱いとするとができるが、一定期間経過後は、新規登録として取り扱う。継続の利点は、前期間の取引集計額に応じた情報サービスが受けられることにある。例えば、前期間の取引総額が50万円の場合には、Bランクの情報サービスが得られ、100万円の場合には、Aランクの情報サービスが得られる。

【0084】但しサービスポイントは、當時基本サービスポイントであるから、新規でも、継続でも変りはない。またボーナスポイントは、継続の際にその年度内の取引総額のサービスランクから算出されるが、新規では前期がないのでボーナスポイントもない。

【0085】前記のように、継続手続の有無によって、サービスが異なるので、一定期間後は継続の方が有利である。

【0086】この発明におけるサービスポイントは、顧客の申し出がなければ、貯蓄されるので、顧客は買物計画に基づき適宜サービスポイントを消化する。特に継続の際サービスランクの向上ボーダーラインにある場合には、先づ通常の支払いによりサービスランクを上げてからサービスポイントを消化すればよいことになる。

【0087】

【実施例2】この発明の実施例において、メンバーカードを使用する場合について説明する。各店舗の端末機1にメンバーカード1をセットし、ついで商品取引についての必要事項を入力すると、図2中矢示2、3、4、5のように、マスター・コンピュータ6に入力され、過去の取引額を集計し、現サービスランクでサービスポイントを算定して、矢示7、8、9、10のように各店舗1-1、1-11に伝達する。そこで各店舗1-1ではレシート1-2に必要な記載をすると共に、前記サービスポイントを記入し、例えば1000ポイントで1枚の割合で買物券を発行し、端数は次回の取引時に集計するように、メンバーカードに記憶させる。

【0088】前記メンバーカード1には、例えば識別番

(14)

25

号、住所、氏名、サービスランク、取引集計及び残存ポイントなどを記憶させてある。

【0089】次にレシート12には、図4のように、店舗名、取引年月日、商品名、価格、計算、サービスランク、販上集計、識別番号及び当該取引によるサービスポイントを記載する。前記のように、メンバーカードをカードリーダに掛けねば、期間内の取引結果が判り、レシートを見れば、現に取引した結果が判ることになる。

【0090】

【実施例3】この発明の他の実施例を図5に基づいて説明する。特定情報を登録した顧客が商品の購入を希望する場合には、メンバーカードを端末に入れて識別し、前記実施例1と同様の手続を経た後、購入商品が入力されると、特別情報登録のラインに組み込まれて、特定サービスランクによりポイントが算計される。この場合にもクレジットのサービスを受けることができる。クレジットのサービスにプラスして、特別情報のサービスを受けることができる。

【0091】前記特別情報登録をした場合には、直後一定期間は特別サービスランクによって、サービスポイントを計算し、取引の都度計上する。このサービスポイントが一定額（例えば1000ポイント）以上になれば、定額索取り前すことができる。例えばサービスポイントが100、000あった場合に、希望により5、000を残しておくことができる。

【0092】

【発明の効果】この発明によれば、申込みにより登録した顧客を個別的に把握して、個別的にサービス出来ると共に、特別情報の提供者に対しては特別サービスを行なうことができる効果がある。また商品取引実情に応じてサービスランクを定め、購買の細かいサービスを行うと共に、顧客の要望に応じ得るものである。特にサービスランクの向上、ボーナスポイントの付与、前期内のサービスランクを次期に継続するなど、顧客の利益を増進する点に管理成果を使用できる特徴がある。

【0093】また顧客の識別については、複数の取扱い（例えばメンバーカードと他のカードの併用又は番号の併用など）により顧客の利用率を増進させる効果もある。*

特開平11-110650

26

*る。

【0094】本発明の顧客管理システムにおいて、顧客に対するサービスとして累積しているサービスポイントに対応させて発行される第二の磁気記録媒体（例えば、磁気カード）は、本発明の顧客管理システムを採用している同一系列店舗又は接続店舗において使用可能な金券に該当するものであるが、当該第二の磁気記録媒体に使用可能な残金、あるいは使用可能なサービスポイントの残りに関する情報が一切記録されておらず、これらの情報は、第二の磁気記録媒体を発行する磁気記録媒体発行機、第二の磁気記録媒体を読取るPOSターミナルとネットワーク結合されている中央の情報処理装置においてのみ記録され、管理される。すなわち、当該第二の磁気記録媒体を用いて取引を行ったとの情報がPOSターミナルから送出されなければ、当該第二の磁気記録媒体に記録されている識別番号等の認証手段をもとに、中央の情報処理装置において使用可能な残金あるいは使用可能なサービスポイントの残りから、取引金額あるいは取引金額を換算したサービスポイントが減算されて、使用可能な残金あるいは使用可能なサービスポイントの残りが更新され、中央の情報処理装置にのみ記憶されるのである。

【0095】したがって、第二の磁気記録媒体に不正な使用可能残金あるいは使用可能なサービスポイントの残りを書き込んで不正使用を行うことはできず、磁気カードの不正使用防止に有効である。

【図面の簡単な説明】

【図1】この発明の実施例のブロック図。

【図2】同じく多数の店舗の場合のブロック図。

30 【図3】同じくメンバーカードの例示図。

【図4】同じくレシートの例示図。

【図5】同じく他の実施例のブロック図。

【符号の説明】

1 メンバーカード

6 マスターコンピュータ

11 店舗の端末機

12 レシート

【図3】

(メンバーカード記録例)

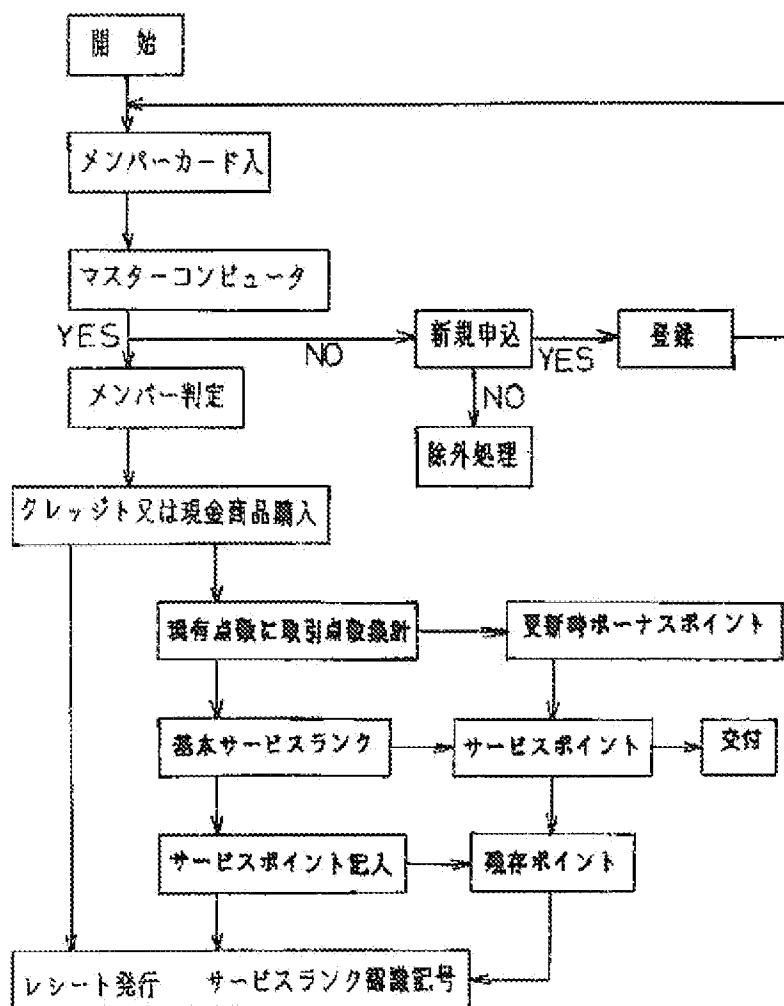
登録番号	01234567
住所	東京乙町1番1号
氏名	佐藤太郎
サービスランク	ゴールド
商品取扱額合計	2000
残存ポイント	30

(15)

特開平11-110650

【図1】

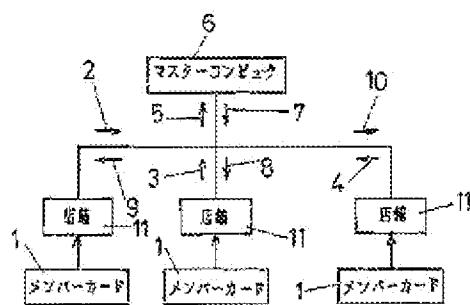
顧客端末による操作処理手順



215

待辦平13-110650

[图2]



四

(17)

特開平11-110650

[図5]

